

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN BPJS KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP KELAS II
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKAYU
TAHUN 2015**

Oleh :

Agus Diman Syaputra

Mahasiswa Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin

Tahun Ajaran 2015

ABSTRAK

Mutu pelayanan adalah keseluruhan karakteristik jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, dan BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, serta kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Menurut DJSN setelah melakukan monitoring dan evaluasi program BPJS Kesehatan, banyak peserta mengeluhkan sistem pelayanan rujukan berjenjang yang diterapkan BPJS Kesehatan, khususnya di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik. Variabel independen adalah mutu pelayanan BPJS Kesehatan dan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Sampel yang diambil menggunakan teknik *Proportional Stratified Random Sampling* didapatkan 146 pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji statistik *Chi Square* dengan tingkat kemaknaan $p \text{ Value} \leq 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 65 responden (44,5%) menyatakan mutu pelayanan BPJS Kesehatan tidak baik, dan pada kepuasan pasien sebanyak 69 responden (47,3%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan. Hasil uji statistik *Chi Square* menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu ($p \text{ Value} = 0,000$).

Implikasi hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan BPJS Kesehatan memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Direkomendasikan bagi BPJS Kesehatan untuk memperbaiki mutu sistem pelayanan rujukan berjenjang.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Quality of service is the overall characteristics of the service which is demonstrated in satisfying of consumers's needs , and BPJS Health Care is a statutory body that set up to organize the health insurance program, as well as patient satisfaction is a feeling of the patient's level arising as a result of the performance of health service obtained after comparing with what patient's expected. According to DJSN after doing the monitoring and evaluation of BPJS Health Care program, many participants complained with tiered referral service system that applied by BPJS Health Care, especially in Class II Inpatient Sekayu Regional General Hospital. The purpose of this study was to determine the relationship of BPJS Health Care service quality with patient's satisfaction in Class II Inpatient Sekayu Regional General Hospital.

This study using Analytical research design. The independent variable is the BPJS Health Care service quality and the dependent variable is patient's satisfaction. Samples taken using Proportional Stratified Random Sampling technique that found 146 patients in Class II Inpatient Sekayu Regional General Hospital. The research instrument used questionnaire. The data were analyzed using Chi Square statistical tests with significance level of $p \text{ Value} \leq 0,05$.

The results showed as many as 65 respondents (44,5%) stated the BPJS Health Care service quality is not good, and patient's satisfaction as many as 69 respondents (47,3%) said not satisfied with the BPJS Health Care service. Results of statistical test Chi Square stating there is a relationship between BPJS Health Care service quality with level of patient satisfaction in Class II Inpatient Sekayu Regional General Hospital ($p \text{ Value} = 0,000$).

Implications of the results showed that BPJS Health Care service quality has an important role in influencing patient's satisfaction. Recommended for BPJS Health Care to improve the quality of a tiered referral service system.

Keywords : Quality of Service, BPJS Health Care, Patient's Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari tubuh, jiwa, serta sosial yang sangat mungkin setiap individu hidup produktif dengan cara sosial serta ekonomis. Dengan kesehatan ini setiap individu dapat melaksanakan aktivitas sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomis.

Dalam mengatur masalah kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan, dimana badan tersebut harus memberikan mutu pelayanan yang baik agar dapat tercapainya kepuasan pelayanan.

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2010), mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya (*Universal Health Coverage*). Dengan jaminan kesehatan tersebut semua penduduk di negara yang mengembangkan jaminan kesehatan ini termasuk peserta jaminan kesehatan (WHO, 2010).

Di Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014).

BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu. Zeithaml et al (dalam Rangkuti, 2006) menyatakan bahwa pelayanan yang bermutu terbentuk dari lima dimensi *Service Quality* (Servqual) yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Rangkuti, 2006).

Dengan banyaknya jumlah peserta BPJS Kesehatan secara nasional dan sebagai suatu sistem yang besar dan baru berlangsung dalam tempo yang relatif singkat, Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan BPJS

Kesehatan, dimana terdapat permasalahan dalam pengaplikasiannya, banyak masyarakat yang belum tahu teknis mendapatkan pelayanan sesuai dengan aturan BPJS Kesehatan, sehingga banyak peserta BPJS Kesehatan yang mengeluhkan dengan sistem pelayanan rujukan berjenjang yang diterapkan BPJS Kesehatan.

Sistem pelayanan rujukan berjenjang ini juga menjadi tantangan yang kerap dihadapi pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, dengan sistem ini pasien peserta BPJS Kesehatan sebelum berobat ke rumah sakit atau dokter spesialis wajib terlebih dahulu ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang telah ditunjuk yaitu puskesmas, dokter keluarga atau klinik untuk mendapatkan surat rujukan, hal ini berpengaruh dalam mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Setiap pasien memiliki perspektif berbeda mengenai mutu pelayanan kesehatan, hal tersebut dipengaruhi oleh

karakteristik pasien yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Dengan adanya BPJS Kesehatan, mutu pelayanan yang diberikan pada pasien sudah ditentukan. Sebagian besar hal tersebut mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan.

Data tersebut diperkuat dengan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 29 Maret - 04 April 2015 di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu terhadap 10 pasien diperoleh hasil 7 orang pasien mengeluh dengan sistem pelayanan rujukan berjenjang yang diterapkan BPJS Kesehatan karena dengan sistem ini pasien yang ingin berobat ke fasilitas kesehatan tingkat kedua seperti rumah sakit atau dokter spesialis harus mendapatkan surat rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama terlebih dahulu seperti puskesmas, dokter keluarga atau klinik, dengan demikian pasien tidak bisa langsung berobat ke rumah sakit atau dokter spesialis, dan sisanya sebanyak 3 orang pasien merasa puas dengan adanya program BPJS Kesehatan.

Berdasarkan data di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui karakteristik pasien peserta BPJS Kesehatan, mutu pelayanan BPJS Kesehatan, dan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, serta dengan belum pernah dilakukan penelitian mengenai BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Variabel yang akan diteliti adalah mutu pelayanan BPJS Kesehatan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen.

2.2 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien peserta BPJS Kesehatan atau

keluarga pasien peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, pemilihan keluarga pasien sebagai populasi dikarenakan apabila pasien dengan keadaan yang tidak memungkinkan untuk dijadikan responden.

Populasi pasien peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu pada bulan Januari - Maret 2015 berjumlah 231 pasien peserta BPJS Kesehatan (Data Rekam Medis Pasien RSUD Sekayu, 2015).

Sampel pada penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan melalui perhitungan jumlah populasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini telah diketahui sehingga pengambilan sampel yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

Jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini adalah berjumlah 146 responden. Selanjutnya peneliti menentukan jumlah sampel pada setiap ruangan instalasi rawat inap kelas II berdasarkan proporsi dalam populasinya.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Proportional Stratified Random Sampling*. Populasi penelitian sebanyak 231 pasien peserta BPJS Kesehatan dengan dua ruangan instalasi rawat inap kelas II, yaitu Ruang Meranti sebanyak 142 pasien peserta BPJS Kesehatan dan Ruang Meranti Kebidanan Kelas II sebanyak 89 pasien peserta BPJS Kesehatan. Sampel di setiap ruangan instalasi rawat inap kelas II tersebut diambil berdasarkan perhitungan proporsi :

Jumlah sampel di dua ruangan instalasi rawat inap kelas II masing-masing yaitu, Ruang Meranti sebanyak 90 pasien peserta BPJS Kesehatan dan Ruang Meranti Kebidanan Kelas II sebanyak 56 pasien peserta BPJS Kesehatan.

2.3 Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, yang terdiri dari dua ruangan yaitu, Ruang Meranti dan Ruang Meranti Kebidanan Kelas II di Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

2.4 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan sejak dibuatnya proposal sampai penelitian dilaksanakan pada tanggal 30 Juni - 30 Juli 2015 di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini yaitu dengan menggunakan metode kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan), untuk mengetahui mutu pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan, dan untuk mengetahui kepuasan pasien.

2.6 Instrumen Pengumpulan Data

Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner

yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan). Lembar kuesioner terdiri dari 3 bagian yaitu data demografi, data mutu pelayanan BPJS Kesehatan, dan data kepuasan pasien. Berikut penjelasan dari 3 bagian tersebut :

- a. Data Demografi, berdasarkan karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan;
- b. Data Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan, berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, terdiri dari 20 pertanyaan dengan menggunakan format jawaban *Skala Likert*;
- c. Data Kepuasan Pasien, berdasarkan indikator harapan dan kenyataan, terdiri dari 10 pertanyaan dengan menggunakan format jawaban *Skala Likert*.

2.7 Analisa Data

a. Analisa Univariat

Analisa univariat digunakan untuk mencari distribusi frekuensi dan persentase dari

karakteristik responden, mutu pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan, dan kepuasan pasien.

b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat merupakan dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisa bivariat pada penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu. Dimana penelitian dilakukan dengan uji *Chi Square* 95% CI. Dari hasil uji statistik tersebut akan dapat disimpulkan adanya hubungan dua variabel tersebut bermakna atau tidak bermakna dengan membandingkan nilai *p Value* dengan nilai $\alpha = 0,05$. Peneliti disini menggunakan hipotesa alternatif (H_a), sehingga jika $p Value \leq \alpha$, maka H_a diterima.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisa Univariat

3.1.1 Data Demografi

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	65	44,5
Perempuan	81	55,5
Jumlah	146	100

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu adalah Perempuan yaitu sebanyak 81 responden (55,5%) dari 146 responden.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
< 25 Tahun	52	35,6
≥ 25 Tahun	94	64,4
Jumlah	146	100

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu adalah berumur ≥ 25 Tahun yaitu sebanyak 94 responden (64,4%) dari 146 responden.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tamat SMA	69	47,3
Tidak Tamat SMA	77	52,7
Jumlah	146	100

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu adalah berpendidikan Tidak Tamat SMA yaitu sebanyak 77 responden (52,7%) dari 146 responden.

4. Karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	23	15,8
TNI	7	4,8
Polri	9	6,2
Pegawai Pemerintah non Pegawai Negeri	33	22,6
Wiraswasta	49	33,6
Tidak Bekerja	25	17,1
Jumlah	146	100

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu adalah Wiraswasta yaitu sebanyak 49 responden (33,6%) dari 146 responden.

3.1.2 Data Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan

1. Mutu Pelayanan Kehandalan

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan bahwa sebagian besar

Kehandalan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	80	54,8
Baik	66	45,2
Jumlah	146	100

responden yang menyatakan mutu pelayanan kehandalan di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu adalah Tidak Baik yaitu sebanyak 80 responden (54,8%) dari 146 responden.

2. Mutu Pelayanan Daya Tanggap

Daya Tanggap	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	77	52,7
Baik	69	47,3
Jumlah	146	100

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan mutu pelayanan daya tanggap di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu adalah Tidak Baik yaitu sebanyak 77 responden (52,7%) dari 146 responden.

3. Mutu Pelayanan Jaminan

Jaminan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	86	58,9
Baik	60	41,1
Jumlah	146	100

Berdasarkan tabel 5.8 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan mutu pelayanan jaminan di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu adalah Tidak Baik yaitu sebanyak 86 responden (58,9%) dari 146 responden.

4. Mutu Pelayanan Empati

Empati	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	88	60,3
Baik	58	39,7
Jumlah	146	100

Berdasarkan tabel 5.9 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan mutu pelayanan empati di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu adalah Tidak Baik yaitu sebanyak 88 responden (60,3%) dari 146 responden.

5. Mutu Pelayanan Bukti Fisik

No.	Bukti Fisik	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Baik	71	48,6
2	Baik	75	51,4
Jumlah		146	100

Berdasarkan tabel 6.0 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan mutu pelayanan bukti fisik di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu adalah Baik yaitu sebanyak 75 responden (51,4%) dari 146 responden.

3.1.3 Data Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	89	61,0
Puas	57	39,0
Jumlah	146	100

Berdasarkan tabel 6.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kepuasannya di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu adalah Tidak Puas yaitu

sebanyak 89 responden (61,0%) dari 146 responden.

3.2 Analisa Bivariat

1. Hubungan Mutu Pelayanan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Keha ndala n	Kepuasan Pasien					To tal
	Tidak		Puas			
		Puas				
	f	%	f	%	f	%
Tidak Baik	80	54, 8	0	0	80	54,8
Baik	9	6,2	57	39, 0	66	45,2
Total	89	61, 0	57	39, 0	14 6	100

Berdasarkan tabel 6.2 menunjukkan bahwa hubungan mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, dengan hasil uji statistik *Chi Square* dengan nilai *p Value* = 0,000, maka dari itu *H_a* diterima (*p Value* ≤ *a*), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat

Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

2. Hubungan Mutu Pelayanan Daya

Day a Tan gga p	Kepuasan Pasien				Total	
	Tidak		Puas			
	Puas	f	%	f	%	f
Tidak Baik	77	52,7	0	0	77	52,7
Baik	12	8,3	57	39,0	69	47,3
Total	89	61,0	57	39,0	146	100

Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 6.3 menunjukkan bahwa hubungan mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, dengan hasil uji statistik *Chi Square* dengan nilai *p Value* = 0,000, maka dari itu *H_a* diterima (*p Value* ≤ *a*), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara

mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

3. Hubungan Mutu Pelayanan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total	
	Tidak Puas		Puas			
	f	%	f	%	f	%
Tidak Baik	86	58,9	0	0	86	58,9
Baik	3	2,1	57	39,0	60	41,1
Total	89	61,0	57	39,0	146	100

Berdasarkan tabel 6.4

menunjukkan bahwa hubungan mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, dengan hasil uji statistik *Chi Square* dengan nilai *p Value* = 0,000, maka dari itu H_a diterima ($p \text{ Value} \leq a$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

4. Hubungan Mutu Pelayanan Empati dengan Kepuasan Pasien

Empati	Kepuasan Pasien				Total	
	Tidak Puas		Puas			
	f	%	f	%	f	%
Tidak Baik	88	60,3	0	0	88	60,3
Baik	1	0,7	57	39,0	58	39,7
Total	89	61,0	57	39,0	146	100

Berdasarkan tabel 6.5

menunjukkan bahwa hubungan mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, dengan hasil uji statistik *Chi Square* dengan nilai *p Value* = 0,000, maka dari itu H_a diterima ($p \text{ Value} \leq a$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

5. Hubungan Mutu Pelayanan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

	Kepuasan Pasien				Total	
	Tidak		Puas			
Bukti Fisik	Puas					
	f	%	f	%	f	%
Tidak Baik	75	51,4	0	0	75	51,4
Baik	14	9,6	57	39,0	71	48,6
Total	89	61,0	57	39,0	146	100

Berdasarkan tabel 6.6 menunjukkan bahwa hubungan mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, dengan hasil uji statistik *Chi Square* dengan nilai *p Value* = 0,000, maka dari itu H_0 diterima ($p \text{ Value} \leq \alpha$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

3.3 PEMBAHASAN

3.3.1 Gambaran Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan

Menurut Rangkuti (2006) memaparkan bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan daripada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak. Pendapat Rangkuti tersebut sesuai dengan hasil yang didapatkan pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan peserta BPJS Kesehatan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki. Hal ini didukung oleh Instalasi Rawat Inap Kelas II di Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu yang terdapat satu ruangan khusus yaitu ruang Meranti Kebidanan yang merupakan ruang rawat inap khusus untuk ibu-ibu hamil, baik itu pre maupun post partum.

Menurut Rangkuti (2006), kebutuhan seseorang terhadap suatu barang atau jasa akan semakin meningkat seiring bertambahnya usia. Faktanya kebutuhan terhadap pelayanan kuratif atau pengobatan semakin meningkat saat usia mulai meningkat dibandingkan dengan kebutuhan terhadap pelayanan preventif, sehingga banyaknya

responden peserta BPJS Kesehatan yang berumur ≥ 25 Tahun di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu (RSUD Sekayu).

Pendidikan yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan kesehatan (Rangkuti, 2006). Masyarakat yang berpendidikan tinggi memiliki pengetahuan yang tinggi juga, sehingga pengetahuannya mengenai teknis pelayanan BPJS Kesehatan khususnya mengenai teknis pelayanan sistem rujukan berjenjang tersebut akan lebih baik.

Seseorang yang berpenghasilan di atas rata-rata mempunyai minat yang lebih tinggi dalam memilih pelayanan kesehatan (Rangkuti, 2006). Peneliti menganalisa masyarakat yang bekerja cenderung memiliki status ekonomi yang baik, sehingga masyarakat yang bekerja akan memilih kelas perawatan yang baik juga dengan iuran per orang dalam satu bulan yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.

3.3.2 Gambaran Mutu Pelayanan Kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Rangkuti, 2006).

Dalam dimensi ini, pemberi jasa dituntut untuk menyediakan jasa yang handal. Jasa yang diberikan jangan sampai mengalami kegagalan, dengan kata lain jasa tersebut selalu baik. Peneliti menganalisa bahwa responden menilai BPJS Kesehatan memberikan pelayanan rujukan yang tidak memuaskan dan banyak kendala atau permasalahan dalam pengaplikasiannya.

3.3.3 Gambaran Mutu Pelayanan Daya Tanggap

Daya Tanggap merupakan kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. (Rangkuti, 2006).

Peneliti menganalisa bahwa mutu pelayanan daya tanggap belum dilaksanakan secara baik oleh BPJS Kesehatan karena pasien merasa apa yang mereka keluhkan mengenai

sistem pelayanan rujukan berjenjang selama ini belum ada tindakan perbaikan dari BPJS Kesehatan.

3.3.4 Gambaran Mutu Pelayanan Jaminan

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko (Rangkuti, 2006).

Dimensi jaminan belum diterapkan secara maksimal oleh BPJS Kesehatan. Peneliti menganalisa bahwa pasien merasa kinerja petugas kesehatan kurang sopan, dan ramah.

3.3.5 Gambaran Mutu Pelayanan Empati

Dimensi ini meliputi rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi (Rangkuti, 2006).

Peneliti menganalisa bahwa pasien mempersepsikan pelayanan rujukan berjenjang BPJS Kesehatan belum memahami kebutuhan pasien. Sebagian besar responden mengatakan tidak puas terhadap

petugas kesehatan yang kurang perhatian terhadap keluhan yang disampaikan.

3.3.6 Gambaran Mutu Pelayanan Bukti Fisik

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi (Rangkuti, 2006).

Peneliti menganalisa bahwa mayoritas responden menilai fasilitas fisik sudah memadai dan sebagian responden merasa nyaman ketika menjalani perawatan di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

3.3.7 Gambaran Kepuasan Pasien

Banyak pasien/masyarakat yang belum mengetahui teknis pelaksanaan sistem pelayanan rujukan berjenjang, hal ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pasien, sesuai dengan penelitian ini bahwa mayoritas tingkat pendidikan pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu tidak tamat SMA.

Peneliti menganalisa bahwa kepuasan pasien yang diperoleh sebagai akibat dari apa yang diharapkan dan diperoleh dalam

pelayanan kesehatan. Hal ini dibuktikan pada hasil uji statistik bahwa mayoritas atau sebagian dari responden mengatakan mutu pelayanan tidak baik dan kepuasan pasien juga tidak puas.

3.3.8 Hubungan Mutu Pelayanan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Kehandalan adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Rangkuti, 2006). Meningkatkan kehandalan di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan sampai ke *front line staff* (yang langsung berhubungan dengan pasien). (Ningrum, 2014).

Peneliti menganalisa bahwa responden menilai BPJS Kesehatan memberikan pelayanan rujukan yang tidak memuaskan dan banyak kendala atau permasalahan dalam pengaplikasiannya. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi

mengenai sistem pelayanan rujukan berjenjang, banyak peserta BPJS Kesehatan yang mengeluhkan dengan sistem pelayanan rujukan berjenjang yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan. Hal tersebut turut didukung oleh hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara dimensi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

3.3.9 Hubungan Mutu Pelayanan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Daya Tanggap adalah kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik (Rangkuti, 2006). Mutu pelayanan ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. (Ningrum, 2014).

Peneliti menganalisa bahwa mutu pelayanan daya tanggap belum

dilaksanakan secara baik oleh BPJS Kesehatan karena pasien merasa apa yang mereka keluhkan mengenai sistem pelayanan rujukan berjenjang selama ini belum ada tindakan perbaikan dari BPJS Kesehatan. Hal tersebut turut didukung oleh hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

3.3.9.1 Hubungan Mutu Pelayanan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Jaminan adalah pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko (Rangkuti, 2006). Keramahan dan kesopanan petugas kesehatan yang dapat menimbulkan rasa percaya pada pasien karena kepuasan pasien biasanya dikaitkan dengan keramahan petugas yang memberikan pelayanan. (Ningrum, 2014).

Peneliti menganalisa bahwa pasien merasa kinerja petugas kesehatan kurang sopan, dan ramah. Keramahan dan kesopanan petugas

kesehatan yang dapat menimbulkan rasa percaya pada pasien karena kepuasan pasien biasanya dikaitkan dengan keramahan petugas yang memberikan pelayanan. Hal tersebut turut didukung oleh hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

3.3.9.2 Hubungan Mutu Pelayanan Empati dengan Kepuasan Pasien

Empati adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi (Rangkuti, 2006). Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya.

Peneliti menganalisa bahwa pasien mempersepsikan pelayanan rujukan berjenjang BPJS Kesehatan belum memahami kebutuhan pasien. Sebagian besar responden

mengatakan tidak puas terhadap petugas kesehatan yang kurang perhatian terhadap keluhan yang disampaikan.

3.3.9.3 Hubungan Mutu Pelayanan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

Bukti Fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi (Rangkuti, 2006). Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunaanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, dimensi ini juga mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Ningrum, 2014).

Peneliti menganalisa bahwa mayoritas responden menilai fasilitas fisik sudah memadai dan sebagian responden merasa nyaman ketika menjalani perawatan di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu. Namun, responden menilai masih butuh penambahan atau perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu. Hal

tersebut turut didukung oleh hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu yang dilakukan pada tanggal 30 Juni – 30 Juli 2015 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran distribusi frekuensi karakteristik pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 81 responden (55,5%), berumur ≥ 25 Tahun sebanyak 94 responden (64,4%), Tidak Tamat SMA sebanyak 77 responden (52,7%), dan Wiraswasta sebanyak 49 responden (33,6%).

2. Gambaran distribusi frekuensi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu sebagian besar responden menyatakan Tidak Puas sebanyak 89 responden (61,0%).
3. Ada hubungan antara mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015.
4. Ada hubungan antara mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015.
5. Ada hubungan antara mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015.
6. Ada hubungan antara mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015.
7. Ada hubungan antara mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015.

DAFTAR PUSTAKA

- Akademi Keperawatan Pemkab Muba, 2015, *Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Diploma III Keperawatan*, Musi Banyuasin
- BPJS Kesehatan, 2014, *Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*, BPJS Kesehatan
- BPJS Kesehatan, 2014, *Panduan Praktis Sistem Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan*, BPJS Kesehatan
- BPJS Kesehatan Indonesia, 2015, *Jumlah Peserta BPJS Kesehatan PBI dan Non PBI Dimutakhirkan Tanggal 01 April 2015* (online). (<http://www.bpjs-kesehatan.go.id/>), diakses 01 April 2015
- Desimawati, Dian Wahyuni, 2013, *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap* (online). (<http://www.repository->

- unej.ac.id/, diakses 18 Maret 2015)
- Dharma, Kelana Kusuma, 2011, *Metodologi Penelitian Keperawatan*, Trans Info Media, Jakarta
- Efendi & Makhfudli, 2015, *Keperawatan Kesehatan Komunitas*, Salemba Medika, Jakarta
- Haliman & Wulandari, 2012, *Cerdas Memilih Rumah Sakit*, Rapha Publishing, Yogyakarta
- Kantor Operasional BPJS Kesehatan Sumsel, 2015, *Jumlah Peserta BPJS Kesehatan PBI dan Non PBI Hingga Bulan Maret 2015* (online). (<http://www.sumselprov.go.id/>, diakses 04 April 2015)
- Kantor Operasional BPJS Kesehatan Muba, 2015, *Jumlah Peserta BPJS Kesehatan PBI dan Non PBI Hingga Bulan Maret 2015*, Musi Banyuasin
- Ningrum, Rinda Mustika, 2014, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Dengan Kepuasan Pasien* (online). (<http://www.stikeshangtuah-sby.ac.id/>, diakses 18 Maret 2015)
- Nursalam, 2008, *Konsep dan Penerapan Metodologi Keperawatan Penelitian Ilmu Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta
- Perpres Nomor 12, 2013, *Jaminan Kesehatan*, Presiden Republik Indonesia
- Pohan, Imbalo S, 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta
- Profil, 2015, *Profil Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu 2015*, Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu
- Rangkuti, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rekam Medis Pasien RSUD Sekayu, 2015, *Jumlah Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Bulan Januari 2014 – Maret 2015*, Musi Banyuasin
- Rekam Medis Pasien RSUD Sekayu, 2015, *Jumlah Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Kelas II Bulan Januari 2014 – Maret 2015*, Musi Banyuasin
- Siddiqui, Dr. Masood H, 2010, *Measuring the Customer Perceived Service Quality for Life Insurance* (online). (<http://www.ccsenet.org/>, diakses 29 April 2015)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24, 2011, *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Republik Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40, 2004, *Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Republik Indonesia